AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2014

GABINETE DE PROTEÇÃO CIVIL E SEGURANÇA MUNICIPAL

Missão:	**Promover a prevenção de riscos coletivos resultantes de acidente grave ou catástrofe, a atenuação dos seus efeitos e a proteção, socorro e assistência de pessoas e bens em perigo, quando estas situações ocorram, e fiscalizar o cumprimento das leis e regulamentos que disciplinam a atuação municipal.**
Visão:	**Consolidarmo-nos, perante a sociedade, como modelo de bem-estar da população que, passa não só pela segurança de pessoas e bens, mas também pela manutenção de valores cívicos de vivência em comunidade e pelo fomento de uma cultura de co-responsabilização.**
Objetivos estratégicos (OE) 2013-2014	**OE I - Fomentar uma cultura de bem-estar e de segurança de pessoas e bens e de co-responsabilização** **OE II - Garantir o cumprimento das leis e regulamentos que disciplinam a atuação municipal** **OE III- Aumentar a eficácia e a eficiência da atividade administrativa da autarquia e do seu relacionamento com o cidadão**

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	META	PESO	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS 1ºT	2ºT	3ºT	4ºT	RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
EFICÁCIA - Ponderação 50%															
Objetivo 1				**40%**											
Promover ações de controlo preventivo no âmbito de intervenção do GPCSP	OE I OE II	Taxa de concretização de ações de controlo preventivo *(N.º de ações de controlo preventivorealizadas/N.º de ações de controlo preventivo previstas)*100*	90%	100%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge: 90%	Escalas de serviço diário da Policia Municipal	Relatório sintético trimestral		85%	53%	85%	74%	83%	-16%	33%
Objetivo 2				**60%**											
Promover o cumprimento das regras de segurança e de promoção do bem-estar	OE I OE II	Taxa de concretização de notificações (Gabinete Jurídico) *(Nº de efetivações/ Nº de entradas)*100*	80%	50%	Supera: > 80% Atinge: = 80% Não atinge: < 80%	Ficheiro Excel	Relatório sintético trimestral		86%	87%	86,6%	87%	54%	7%	32%
		Taxa de resposta a pedidos de ações de sensibilização *(N.ºde sensibilização realizadas / Nº de pedidos)*100*	95%	50%	Supera: > 95% Atinge: = 95% Não atinge: < 95%	Ofícios a solicitar sessões de sensibilização Minuta e/ou Relatório da ação	Relatório sintético trimestral		100%	100%	100%	100%	53%	5%	
															65%
EFICÁCIA - Resultado															**33%**
EFICIÊNCIA - Ponderação 25%															
Objetivo 3				**100%**											
Melhorar os níveis de atividade do serviço	OE II OE III	Taxa de remoção de viaturas em fim de vida *(N.º de resolvidos (remoções que não se encontram no local) / nº de participações *100)*	85%	50%	Supera: > 85% Atinge: = 85% Não atinge: < 85%	Ficheiro Excel	Relatório sintético trimestral		94,80%	96%	92%	94%	55%	9%	55%
		Taxa de resposta a pedidos de Simulacros *(Simulacros realizados / nº de pedidos)*100*	95%	50%	Supera: > 95% Atinge: = 95% Não atinge: < 95%	Ofícios a solicitar a presença em simulacros Minuta e/ou Relatório da ação	Relatório sintético trimestral		100%	100%	100%	100%	53%	5%	
															55%
EFICIÊNCIA - Resultado															**14%**
QUALIDADE - Ponderação 25%															
Objetivo 4				**100%**											
Aumentar a qualidade do serviço prestado	OE III	Prazo de resposta a reclamações apresentadas no Livro de Reclamações na Polícia Municipal e Bombeiros Sapadores *(N.º de dias decorridos entre o registo da reclamação e a resposta à reclamação)*	14	100%	Supera: < 14 dias Atinge: = 14 dias Não atinge: > 14 dias	Livro de reclamações Gestão Documental (ofício)	Relatório sintético trimestral		6,3	0	0	2	667%	-12	667%
															100%
QUALIDADE - Resultado															**25%**

DESEMPENHO	**72** **ADEQUADO**